



PROJETO DE TRANSFORMAÇÃO
OPERACIONAL

JM Routes Base XPT

Processo, governança, controle e rastreabilidade na
operação last mile.

— Dallan Zanini Borgheresi — Subgerente de Operações



Sem controle, cada falta vira prejuízo sem defesa

Faltas sem registro

Pacotes não localizados sem histórico confiável.

Responsabilidade difusa

Base, motorista e transportadora sem fronteiras claras.

Evidências frágeis

Contestação sem prova documental.

Controle manual

Planilhas e conferências sem padrão.



Operação na base XPT

Um fluxo único, do Service à devolução

Cada etapa gera registro sistêmico, responsável definido e evidência formal para a blindagem operacional.

LINHA 1 RECEBIMENTO & TRIAGEM



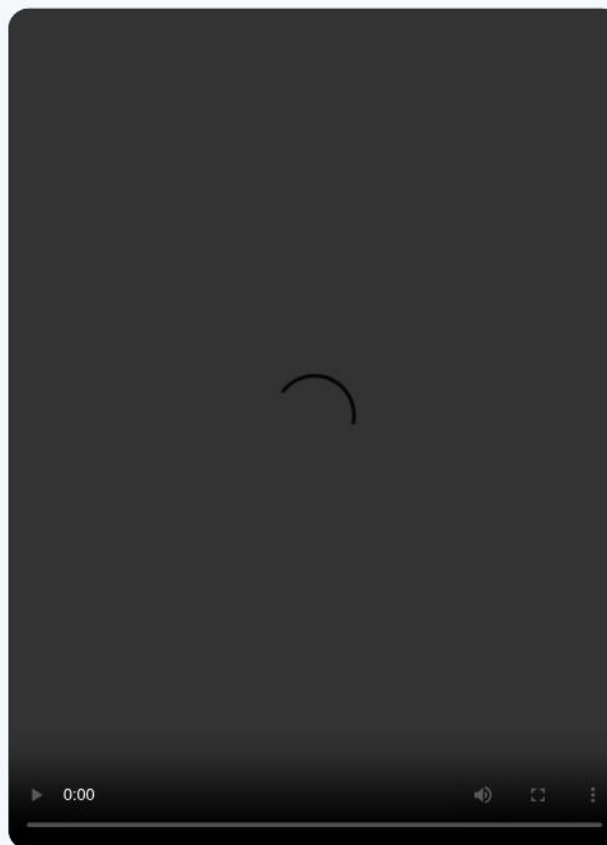
LINHA 2 EXPEDIÇÃO, ROTA & DEVOLUÇÃO



Blindagem operacional: registro, responsável e evidência em todas as etapas.

Da chegada à carga organizada por rota

- ◆ Conferência do lacre e registro da chegada
- ◆ Descarga controlada
- ◆ Cada pacote bipado e vinculado à rota
- ◆ Pendências visíveis em tempo real



Tratamento de divergências na expedição



* Aplicado às rotas que já utilizam o App Motorista. Expansão para todas as rotas: a validar.

App Motorista: conferência antes de sair

1. Login



Acesso do motorista

2. Rota



Seleção da rota

3. Bipagem



Leitura dos pacotes

4. Conferência



Validação pelo App

5. Finalização



Rota conferida

Registro concluído e
liberação para a operação.

Evidência e cadeia de custódia em um só processo

- ◆ Registrar e comunicar cada falta
- ◆ Identificar motorista, placa e lacre
- ◆ Detalhar cada ID e ocorrência
- ◆ Transferir formalmente ao Service

Atualização Operacional – Cargas com Pacotes Faltantes | 22/09 Resumir este email

Taina Garcia Francisco

Para: klebersou.souza@mercadolivre.com: +2 outros
Cc: Marcos Roberto Maciel de Souza: +5 outros
Qua, 23/09/2026 15:24

Boa tarde, time.

Segue em anexo a [planilha](#) atualizada com o levantamento dos pacotes faltantes do dia 22/09/2026 que, até o momento, não foram identificados no XPT.

ID E NOTA	DATA	MOTORISTA	ID FALTANTE
810_AAF_#444229527	22/09/2026	Orlando Severiano	4805520514
CT_AAF_#444227952	22/09/2026	Claudio Sergio	48055229040
AB_AAF_#444308050	22/09/2026	Carlos Alexandre	48042379007
SA_AAF_#444324413	22/09/2026	André Luis Silva de Almeida	48064681268
SA_AAF_#444324413	22/09/2026	André Luis Silva de Almeida	48063880237
H3_AAF_#444324094	22/09/2026	Daniela das Chagas Silva	48050428990
H3_AAF_#444324094	22/09/2026	Daniela das Chagas Silva	48052819306
SA_AAF_#444324413	22/09/2026	André Luis Silva de Almeida	48037073459

A validação do dia anterior é necessária para que possamos diferenciar os pacotes efetivamente faltantes daqueles que ainda estão em rota. Seguiremos realizando o acompanhamento diário e atualizando as informações conforme as validações forem concluídas.

Atenciosamente..

Tainá Garcia

Comunicação formal de faltantes

Devolução pacotes/insucessos e avariados e recusados- Service SSP15 em 19/09 (XPT GUARUJA) Resumir este email

DEVOLUÇÃO PCTS RECUSAS.... 283 KB

Mostrar todos os 5 anexos (1 MB) Salvar tudo no OneDrive - JM DISTRIBUIÇÃO

Salvar todos os anexos

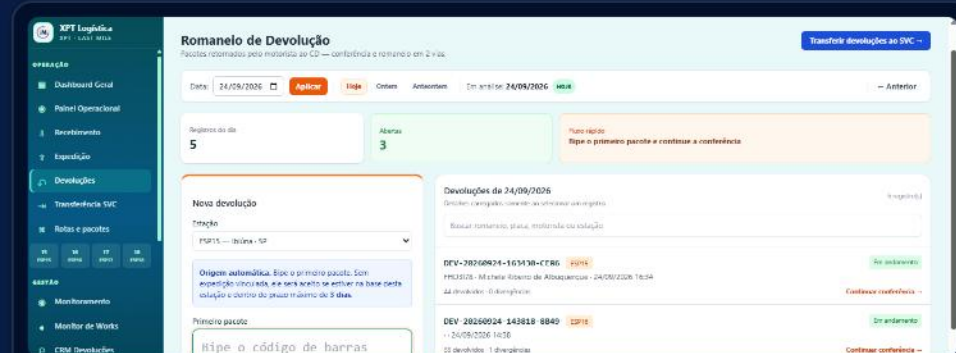
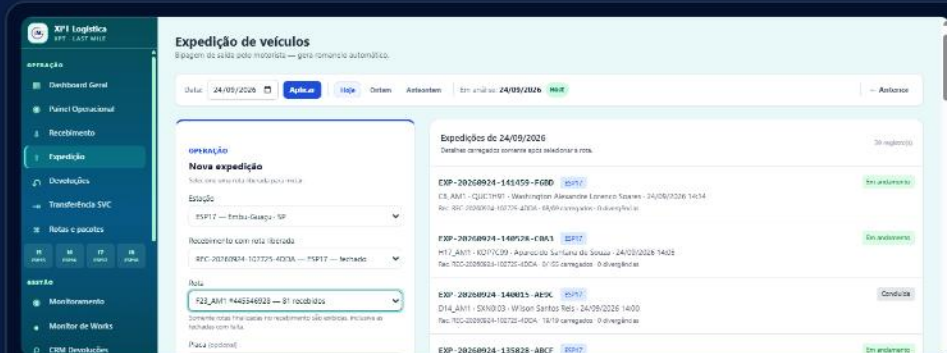
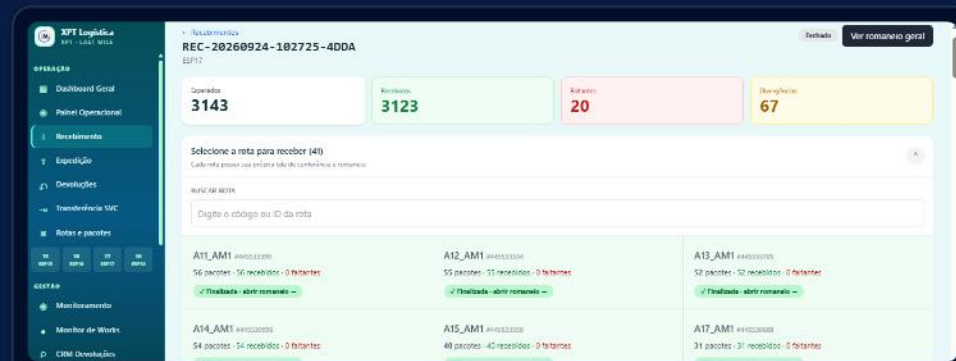
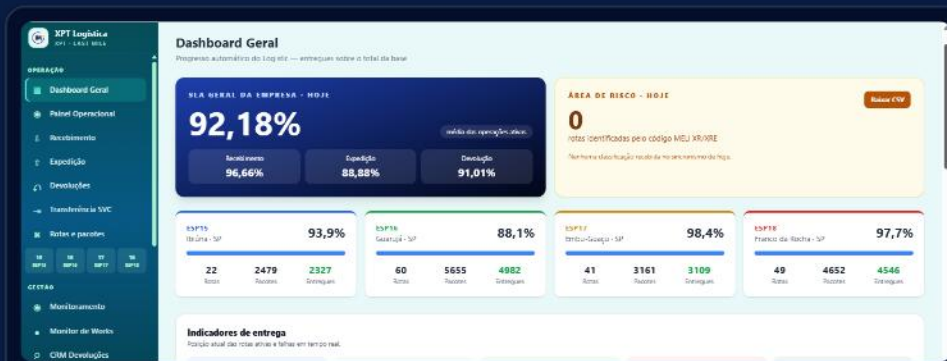
Bom Dia,

Segue, para melhor controle das devoluções, a descrição dos IDs dos pacotes, bem como a referência da rota à qual cada um, Volumosos/ Avariados e recusados/ Insucessos

Informações da devolução:

- Data de retorno ao Service SSP15: 19/09/2026
- Motorista: Orlando Severiano
- Placa do veículo: GDAGH14
- Lacre 2509813

Registro real de devolução



Tecnologia a serviço do controle

Dashboard

Histórico

Classificação

Alertas

Inventário

Relatórios

Auditoria

Gestão em tempo real

Integração com Mercado Livre: escopo em homologação

ROMANEIO DE FINALIZAÇÃO DA ROTA
REC-20269024-07440-0284 / RS_PP1
Última em 21/07/2026 10:51

Rota N°1 PA11-411511250
Entação ESP15
Recadamento REC-20269024-07440-0284 / RS_PP1
Alertas 24/05/2026 07:14
Status **ROTA FINALIZADA**

Justificativa ROTA 100%

90 Pacotes
90 Recebidos
0 Rotas
1 Substituição

Pacotes contidos (90)

Código	Scheduled on
4000000000	24/05/2026 09:07:50
4000000000	24/05/2026 09:08:40
4000000000	24/05/2026 09:09:30
4000000000	24/05/2026 09:10:20
4000000000	24/05/2026 09:11:10
4000000000	24/05/2026 09:12:00

Romaneio de finalização da rota

Controle de rotas em tempo real — sucessos e insucessos

41 Rotas ativas
3161 Total pacotes
0 Cancelados no ML
0 Recadamentos abertos
5 Desvios abertos
0 Desvios abertos
0 Desvios abertos

Backlog: 3342 rotas

Rotas atuais

Código	ID	Status	Pacotes	Cancelados	Entregues	Erros	Dup.	Progresso	Sincronizado
A21_APA	0040120208	ok	50	0	50	0	0	100%	24/05 07:45
A21_APA	0040120208	ok	50	0	50	0	0	100%	24/05 08:00
A21_APA	0040120208	ok	50	0	50	0	0	100%	24/05 08:15
A21_APA	0040120208	ok	50	0	50	0	0	100%	24/05 08:30
A21_APA	0040120208	ok	50	0	50	0	0	100%	24/05 08:45
A21_APA	0040120208	ok	50	0	50	0	0	100%	24/05 09:00

Controle de rotas em tempo real — sucessos e insucessos

Bipagem ativa nas quatro bases — aderência em evolução

Recebimento

82,5%

média simples das 4 bases

Expedição

45%

média simples: 45,25%

ESP17 · Embu-Guaçu

100% 80%

recebimento

expedição

Maior aderência por ter recebido a implantação antes das demais bases.

ESP15 · Ibiúna

Receb. 100% · Exped. 30%

ESP16 · Guarujá

Receb. 100% · Exped. 71%

ESP17 · Embu-Guaçu

Receb. 100% · Exped. 80%

ESP18 · Franco da Rocha

Receb. 30% · Exped. 0%

Aguarda o início da mão de obra extra do projeto

Fonte: dash.jmroutes.app · recorte de 24/09/2026. Franco da Rocha (ESP18) com aderência reduzida por aguardar a mão de obra extra do projeto. Expedição arredondada para 45% na visão executiva.



JM ROUTES · XPT

Embu-Guaçu: piloto do projeto, histórico oficial de descontos

Total de descontos · 2026

R\$ 28.561,25

XPT: R\$ 28.561,25 · Services: R\$ 0,00 · 139 registros

Média semanal

R\$ 1.785,08

limite saudável: R\$ 1.000,00/sem

Semanas analisadas

16

histórico oficial · W14 a W38

DESCONTOS POR SEMANA

Evolução real dos valores descontados em todas as importações concluídas

Histórico oficial



Descontos por semana · painel oficial dash.jmroutes.app

Fonte: dash.jmroutes.app · ano 2026 · ESP17 · XPT Embu Guaçu · todos os tipos e semanas.

- ◆ Base piloto: a mais tempo com o sistema implantado
- ◆ Maior maturidade: iniciou antes das demais bases
- ◆ Cada desconto registrado e rastreável no painel

Menos descontos onde o sistema está há mais tempo



ESP15 · Ibiúna

Total 2026: R\$ 88.114,64



ESP16 · Guarujá

Total 2026: R\$ 68.149,88



ESP17 · Embu-Guaçu · base piloto

Total 2026: R\$ 29.856,56



ESP18 · Franco da Rocha

Total 2026: R\$ 92.349,23

Embu-Guaçu, a base piloto com o sistema há mais tempo, tem o **menor total de descontos** — o efeito do controle aparece na curva. Fonte: dash.jmroutes.app · ano 2026 · W14 a W38.

Quatro bases ativas, com maturidades diferentes



ESP15 · Ibiúna

Recebimento 100% ativo



ESP16 · Guarujá

Recebimento 100% ativo



ESP17 · Embu-Guaçu

Recebimento 100% ativo



ESP18 · Franco da Rocha

Recebimento 100% ativo

App Motorista

Em implantação e adaptação nas quatro bases; ESP17 · Embu-Guaçu está mais madura.

Marco de conclusão

Modificações para o funcionamento completo já estão em andamento; prazo a validar.

Rastreabilidade transforma perdas em resultado

ECONOMIA ANUAL PROJETADA

R\$ 3.138.258,78

Saving bruto: R\$ 261.521,57/mês × 12. Líquido da mão de obra: R\$ 2.871.570,84/ano (R\$ 239.297,57/mês).

Retorno sobre o impacto de mão de obra

11,8x

saving bruto / impacto mensal

Resultado líquido: R\$ 239.297,57/mês

ESP15 · Ibiúna

R\$ 88.114,64

perdas/descontos mapeados

ESP16 · Guarujá

R\$ 68.149,88

perdas/descontos mapeados

ESP17 · Embu-Guaçu

R\$ 29.856,56

perdas/descontos mapeados

ESP18 · Franco da Rocha

R\$ 92.349,23

perdas/descontos mapeados

R\$ 278.470,31
perdas XPT identificadas

R\$ 261.521,57/mês
saving operacional projetado

8,5%
do saving consumido pela mão de obra

Fonte: dash.jmroutes.app · ano 2026 · W14 a W38. ROI executivo: $R\$ 261.521,57 \div R\$ 22.224,00 = 11,8x$. Custo CLT preliminar, sujeito à validação da folha JM.

Idealização operacional, construção com TI



Dallan Zanini Borgheresi

Idealizador do Projeto · Subgerente de Operações

Diagnóstico, desenho operacional, validação, implantação e gestão.

Ciro Gomes

Diretor Operacional

Trouxe o problema à pauta e apoia na direção operacional do projeto.

Construção com o Time do Rene — TI

Rene · Gerente de TI

Desenvolvimento técnico e evolução da solução em conjunto com Operações.

Consolidar a transformação e escalar o controle

App Motorista — em andamento

Concluir as modificações, estabilizar a operação e ampliar a aderência até funcionar em 100% das rotas nas quatro bases.

Acesso ao painel de descontos: <dash.jmroutes.app>

Acesso ao sistema: <xpt.jmtransportes.tech>

Homologação com o Mercado Livre — o maior desafio

Dependemos do MELI: homologar o JM Routes e avançar na integração com a API. **Pedido de ajuda:** subir o assunto à Diretoria para destravar a tratativa.

Controle que vira **resultado.**

Processo · Governança · Rastreabilidade